ESTALEIRO MAUÁ PLATAFORMA PORTUÁRIA INDUSTRIAL Uma empresa certificada NBR ISO 9001 e ISO 14001	**AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DO CLIENTE – REPAROS NAVAIS e TUP**	Data:

Cliente	Embarcação	Preenchido por (nome/cargo) (opcional)	Nº:

Assunto	**Perguntas**		**Que nota que você daria a esse assunto?**						**Qual a importância deste tema para você e para o contrato?**						Obs. (numerar e indicar no verso)
			1	2	3	4	5	NA	1	2	3	4	5	NA	
Acesso a área comercial	Percebeu presteza e interesse na entrega da proposta?														
	Os prazos para a entrega da proposta foram adequados?														
	Você sentiu receptividade durante a negociação comercial?														
	Os preços contratados foram compatíveis com os serviços oferecidos														
Acomodação e facilidades	As acomodações oferecidas pelo Mauá foram suficientes?														
	As facilidades de telefonia foram adequadas?														
Gestão e coordenação do contrato	Os prazos previstos foram cumpridos?														
	As informações recebidas durante a obra foram adequadas e suficientes?														
	Como você avalia a qualidade dos serviços prestados?														
	Como está o nível de qualificação da mão-de-obra?														
	No relacionamento com o nosso pessoal, percebeu presteza e cordialidade?														
	Como você percebe as instalações de nossas oficinas?														
	Houve rapidez e agilidade na confecção dos preços dos serviços adicionais?														
	Sentiu comprometimento das lideranças com um bom atendimento (Coordenadores, Supervisores)?														
Segurança Patrimonial	Qual o seu grau de satisfação em relação a receptividade e informações dadas pelos seguranças do Estaleiro?														
	Como você avalia o acesso do cliente e seus terceirizados ao Estaleiro?														
Meio ambiente e Segurança	Percebeu preocupação do Mauá com o meio ambiente?														
	O *briefing* realizado foi claro e ocorreu logo no início das atividades?														
	Como foi a comunicação com a embarcação em caso de serem desempenhadas atividades de riscos?														
Aspectos gerais do Mauá	Como você avalia a sinalização das áreas comuns?														
Business	Você indicaria a contratação do Mauá para outro reparo no futuro?		SIM			NÃO (Justifique)									

Legenda						
(*) Notas para as perguntas:	1: Péssimo	4: Bom		(**) Importância das perguntas:	1: Nenhuma importância	4:Muito Importante
	2: Ruim	5: Excelente			2: Pequena importância	5:Extrema importância
	3: Regular	NA: não aplicável			3: Importante	NA: não aplicável.

Canal de Denúncia - **https://contato.estaleiromaua.ind.br/canal-de-denuncias/**